

Standardy obsługi klienta

Głównym celem wprowadzenia standardów obsługi klienta jest ujednoczenie zasad obsługi klienta, i zwiększenie efektywności działań urzędu przy jednoczesnym zachowaniu najwyższych standardów jakościowych. Dokładamy wszelkich starań, by świadczone przez nas usługi budowały pozytywny wizerunek urzędu poprzez promowanie takich wartości jak: równość, godności szacunek wobec każdego naszego klienta zewnętrznego. W ramach świadczenia usług kierujemy się następującymi zasadami:

Dostępność informacji dla klientów

Naszym celem jest informowanie klientów o świadczonych przez nas usługach i prowadzonych sprawach, w sposób umożliwiający klientowi szybki i wygodny dostęp do pełnej informacji.

Świadczone usługi są łatwo dostępne, rzetelne oraz aktualne. Informacje o sposobie załatwiania spraw udostępniamy w zakładce [Rodzaje spraw](#). Zawiera ona podstawowe informacje związane ze sposobem załatwienia danej kategorii sprawy, odpowiednie formularze niezbędne do załatwienia sprawy, terminy załatwienia sprawy, informacje o opłatach (w przypadku, gdy są one wymagane), odpowiednie dane teleadresowe, w tym adres Urzędu, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej.

Publikowane przez nas informacje staramy się podawać w jasny, prosty i zrozumiały sposób.

Godziny pracy Urzędu to 8.15-16.15 od poniedziałku do piątku. Kontakt telefoniczny z naszymi komórkami organizacyjnymi możliwy jest w godzinach od 8.15 do 16.15

od poniedziałku do piątku. Dane teleadresowe komórek organizacyjnych podane są na stronie internetowej w zakładce [Struktura - komórki organizacyjne](#).

Dane kontaktowe urzędu znajdują się w dziale Kontakt. Poza godzinami urzędowania, całodobowy dostęp do informacji na temat świadczonych usług możliwy jest za pośrednictwem naszej strony internetowej www.gif.gov.pl

Obsługa klientów

W naszej działalności obowiązuje nas zasada profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta. W procesie **bezpośredniej obsługi klienta** kierujemy się następującymi zasadami:

Przybywających na umówioną wizytę klientów staramy się obsłużyć w ciągu piętnastu minut. W przypadku konieczności odwołania umówionego spotkania, informujemy o tym klienta zewnętrznego niezwłocznie, wyjaśniając powód odwołania oraz uzgadniając inny, dogodny termin.

Sprawy klientów są rozpatrywane przez pracowników Urzędu, którzy mają obowiązek:

- zbadania potrzeb klienta w zakresie danej sprawy,
- przedstawienia rozwiązań w sposób zrozumiały i wyczerpujący dla klienta,

- upewnienia się, czy klient potrzebuje dodatkowych wyjaśnień lub posiada dodatkowe pytania.

*W procesie **telefonicznej obsługi klienta** kierujemy się następującymi zasadami:*

Naszym celem jest jak najszybszy możliwy odbiór telefonu.

Pracownik Urzędu odbierający telefon ma obowiązek przedstawienia się, podania nazwy komórki organizacyjnej oraz nazwy Urzędu.

W przypadku gdy pracownik Urzędu, który odbierze telefon nie jest w stanie pomóc dzwoniącemu, przełącza rozmowę lub podaje numer telefonu do innego pracownika Urzędu, który stara się możliwie najszybciej udzielić pomocy klientowi. W przypadku, gdy konieczne jest oddzwonienie do klienta zewnętrznego, staramy się robić to w ciągu 24 godzin.

Pracownicy mają obowiązek udzielenia wszelkiej możliwej do udostępnienia informacji.

Pracownicy

W naszej działalności uważamy, że kluczową rolę w profesjonalnej obsłudze klienta pełnią kompetentni i życzliwi klientom pracownicy urzędu. Pracowników urzędu obowiązują następujące zasady postępowania:

zasada uprzejmej i pomocnej postawy,

znajomość zakresu zadań realizowanych przez Urząd, umiejętność zdobywania i udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzenia,

uczciwości zawodowej i dyskrecji,

traktowania klientów z należnym im szacunkiem.

Pracownikom urzędu zapewniamy odpowiednie szkolenia w zakresie obsługi klienta.

Pracownicy urzędu mają obowiązek noszenia identyfikatorów oraz odpowiedniego ubioru.

Monitorowanie jakości obsługi klienta

Pragniemy poznać opinie naszych klientów na temat ustalonych przez nas standardów, sposobów obsługi oraz jakości obsługi. Nasi klienci mogą korzystać z poniższych form komunikacji z nami w zakresie badania opinii i poziomu zadowolenia odnośnie oferowanych przez nas usług:

Zapraszamy do wypełnienia formularza [Ankieta satysfakcji klienta](#).

Nasi klienci mogą także zgłaszać swoje uwagi poprzez procedurę składania Skarg i wniosków. Bliższe informacje na ten temat znajdują się w zakładce [Skargi i wnioski](#).

Nasz nr tel. 22 44-10-736 dedykujemy również osobom pragnącym podzielić się z nami uwagami lub sugestiami w zakresie obsługi klienta.